

TRANSFORMASI SISTEM PEMBAYARAN PAJAK BUMI DAN BANGUNAN SEKTOR PERKOTAAN DAN PEDESAAN (PBB-P2) PADA BADAN PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN LAMONGAN

*Widyan Ahmad Ariska¹, V. Rudy Handoko² & Rachmawati Novaria³

^{1,2,3}Program Studi Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17
Agustus 1945 Surabaya

*Email: widyanariska2248@gmail.com

ABSTRACT

Dalam perjalanannya BAPENDA telah meningkatkan pelayanan bagi Wajib Pajak dalam hal pembayaran pajak secara online maupun berbasis elektronik sebagai bentuk implementasi kebijakan SPBE sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pada awalnya BAPENDA memiliki aplikasi khusus terkait PBB-P2 dalam hal pelayanan yakni aplikasi E-PBB (Elektronik-Pajak Bumi dan Bangunan) merupakan aplikasi yang mencakup pelayanan PBB-P2 termasuk pengelolaan pendataan, penilaian, penetapan, pemungutan atau penagihan, pembayaran SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang) secara online yang bekerja sama dengan Bank Jatim. Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis transformasi sistem pembayaran PBB-P2 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan dan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor penghambat dalam transformasi sistem pembayaran PBB-P2 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terkhusus mengenai pembayaran aplikasi sebelumnya yakni E-PBB tidak dapat dikembangkan lebih jauh lagi dan tidak relevan dengan aplikasi pembayaran Bank Jatim yang telah jauh berkembang meninggalkan aplikasi E-PBB. Selain itu pada masa yang telah lampau pembayaran PBB dilakukan secara acak dengan hanya bermodalkan nominal tanpa menyertakan NOP yang mana hal itu menjadi acuan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran PBB. Sehingga pembayaran PBB yang telah terjadi di tahun-tahun sebelumnya tidak tepat sasaran dan mengakibatkan Wajib Pajak yang tertib membayar pajak namun dalam data tidak masuk pembayaran pajaknya. Kesimpulan penelitian ini yaitu Transformasi sistem pembayaran PBB-P2 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan telah berlangsung dalam jangka waktu yang lama. Berawal dari aplikasi E-PBB yang mengalami stuck hingga dibuatlah aplikasi lain dengan tetap menggunakan E-PBB sebagai database.

Kata Kunci: *Transformasi, Pajak Bumi Dan Bangunan Dan Perkotaan Dan Pedesaan*

PENDAHULUAN

Pajak dipahami sebagai kewajiban seseorang dalam memberikan sebagian kekayaan individu atau kelompok kepada Negara sebagaimana yang tertuang dalam Undang-Undang dengan tidak mendapatkan jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan bersifat memaksa. Penarikan pajak secara yuridis dapat dipaksakan atau ditagih secara paksa oleh pihak yang berwenang (Ismawan, 2001:4). Pemungutan pajak telah ditetapkan berdasarkan Undang-Undang yang berlaku. Berdasarkan lembaga pemungutannya di Indonesia pajak dapat dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu Pajak Negara (pajak pusat) dan Pajak Daerah.

Pajak Negara yakni merupakan pajak yang dilaksanakan oleh Pemerintah Pusat dalam pemungutannya. Sedangkan Pajak Daerah yakni merupakan pajak yang dikelola oleh Pemerintah

Daerah dalam proses pemungutannya, Pajak Daerah tingkat I dikelola oleh pemerintah Provinsi dan Pajak Daerah tingkat II dikelola oleh Pemerintah Kabupaten/Kota. Pajak Negara (pajak pusat) terdiri dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan atas Barang Mewah (PPnBM), Pajak Bumi dan Bangunan Sektor Perkebunan, Perhutanan dan Pertambangan, dan Bea Materai. Sedangkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 menjelaskan pembagian jenis pajak berdasarkan pihak yang memungut pajak daerah, yaitu Pajak Provinsi dan Pajak Kabupaten/Kota.

Pemerintah Daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan Perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah. Dengan begitu Gubernur sebagai pemangku kewenangan tertinggi dalam lingkup Provinsi menyangkut pemungutan Pajak yang mencakup wilayah Provinsi. Sedangkan Walikota atau Bupati sebagai pemegang kekuasaan tertinggi di Pemerintahan Kabupaten/Kota, yang diberikan kewenangan dalam mengurus dan mengelola penerimaan daerah seperti pajak yang semula dikelola oleh pemerintah pusat kemudian dikelola oleh pemerintah daerah, khususnya pemerintah Kabupaten/Kota. Salah satunya adalah pelimpahan kewenangan dalam mengelola Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2).

Kabupaten Lamongan merupakan salah satu daerah otonom di Provinsi Jawa Timur yang dipimpin oleh seorang Bupati dalam menyelenggarakan pemerintahannya. Berdasarkan peraturan pelimpahan kewenangan dalam pengelolaan pajak sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemerintah Kabupaten Lamongan telah melaksanakan pengelolaan PBB-P2 sejak Tahun 2014. Dalam pelaksanaan pelimpahan kewenangan tersebut, Pemerintah Kabupaten Lamongan memecah instansi Badan Keuangan yang mana sekarang dikenal sebagai BPKAD (Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah) dan mendirikan DIPENDA (Dinas Pendapatan Daerah) untuk melaksanakan pelayanan dan pengelolaan Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Pajak Bumi dan Bangunan sektor Perdesaan dan Perkotaan merupakan salah satu sumber keuangan bagi Pemerintah Daerah, oleh karena itu pemerintah kabupaten/kota harus berupaya agar sumber keuangan tersebut dapat terealisasi dengan baik. Salah satu poin terpenting dalam upaya tersebut adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

Sebelum adanya pelimpahan kewenangan, Pajak Bumi dan Bangunan merupakan tanggung jawab dari KPP (Kantor Pelayanan Pajak) Pratama Lamongan yang mana instansi ini berada di bawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP). Kemudian sejak terbentuknya BAPENDA (Badan Pendapatan Daerah) Kabupaten Lamongan yang pada saat itu masih bernama DIPENDA pada saat tahun 2014 terjadi pelimpahan kewenangan terkait Pajak Daerah yang menjadi fokus utama dibentuknya instansi BAPENDA. Dengan kata lain secara historis instansi BAPENDA masih belum lama dan termasuk dinas yang baru-baru ini saja dibentuk. Dengan begitu data-data pajak terkhusus data pajak bumi dan bangunan BAPENDA tetap perlu melakukan pendataan ulang guna efisiensi penagihan PBB-P2.

Berdasarkan data pembayaran PBB-P2 yang terjadi selama lima tahun belakangan ini dapat dilihat bahwa data pembayaran PBB-P2 di Kabupaten Lamongan terkesan fluktuatif dengan kata lain naik turun. Pembayaran PBB-P2 terjadi penurunan drastis pada Tahun 2021 yang mana persentasenya berada dibawah 95% yang juga berbeda dari pembayaran pada tahun yang lainnya berada diatasnya. Akan tetapi terjadi peningkatan yang signifikan pada tahun-tahun berikutnya. Adapun data pembayaran PBB-P2 pada Kabupaten Lamongan tersebut merupakan data murni penerimaan PBB pada tahun berjalan tanpa menyertakan penerimaan piutang yang diolah peneliti melalui sistem aplikasi yang digunakan BAPENDA dalam laporan akhir tahun pembayaran PBB-P2.

Selain permasalahan tingkat kesadaran atau kepatuhan Masyarakat Kabupaten Lamongan terbilang rendah dalam pembayaran pajak khususnya PBB-P2 hingga akhirnya dibentuk Petugas Pemungut dalam membantu BAPENDA melakukan proses pemungutan. Akan tetapi hal ini juga turut menimbulkan suatu permasalahan yang lain, karena dalam teknis penagihan Petugas Pemungut setelah melakukan pemungutan PBB kepada warga yang kemudian menyetorkan hasil pemungutan pajak kepada UPTD untuk dilakukan input pembayaran tanpa menyertakan NOP (Nomor Objek Pajak) yang tertera pada SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang) yang mana menjadi dasar Petugas Pemungut dalam melakukan penagihan PBB-P2. Dengan tidak menyertakan NOP pada setiap pembayaran PBB yang telah terjadi hal ini kemudian menyebabkan input pembayaran yang tidak tepat sasaran dan menimbulkan piutang yang sulit diselesaikan karena data pembayaran yang tidak relevan dengan yang telah terjadi di Lapangan. Pembayaran yang dilakukan secara global dengan acak kemudian menjadi budaya yang terus dilakukan sampai pada Tahun 2022 di mana input pembayaran tidak bisa lagi serta merta dilakukan secara manual dengan hanya memberikan dana pajak namun juga harus menyertakan NOP yang sesuai dengan Wajib Pajak bersangkutan yang telah membayar melalui Petugas Pemungut.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif, efisien, dan berkesinambungan, BAPENDA Kabupaten Lamongan menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik melalui aplikasi yang telah dibuat sebagai penunjang kinerja serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah yang selanjutnya disusul melalui Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 12 Tahun 2010 tentang pajak daerah menyatakan bahwa terdapat beberapa jenis pajak yang meliputi; Pajak Hotel; Pajak Restoran; Pajak Hiburan; Pajak Reklame; Pajak Penerangan Jalan; Pajak Parkir; Pajak Air Tanah; Pajak Sarang Burung Walet; Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan; Pajak Bumi dan Bangunan Pedesaan dan Perkotaan; Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan. Dengan begitu banyaknya jenis pajak yang ada di Kabupaten Lamongan maka BAPENDA memerlukan aplikasi yang berbasis elektronik sebagai penunjang kinerja secara khusus pada lingkup pegawai yang ada di dalam instansi serta pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara umum

Dalam perjalanannya BAPENDA telah meningkatkan pelayanan bagi Wajib Pajak dalam hal pembayaran pajak secara online maupun berbasis elektronik sebagai bentuk implementasi kebijakan SPBE sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Pada awalnya BAPENDA memiliki aplikasi khusus terkait PBB-P2 dalam hal pelayanan yakni aplikasi E-PBB (Elektronik-Pajak Bumi dan Bangunan) merupakan aplikasi yang mencakup pelayanan PBB-P2 termasuk pengelolaan pendataan, penilaian, penetapan, pemungutan atau penagihan, pembayaran SPPT (Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang) secara online yang bekerja sama dengan Bank Jatim.

Menurut Gronlund dalam Irawan (2013, h.176) e-government berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi oleh instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk meningkatkan interaksi dengan warga negara, bisnis, dan unit lain dari pemerintah. Selanjutnya disebutkan e-government menurut World Bank (2002, h.2), adalah sebagai berikut: “...e-government refers to the use by government agencies of information technologies that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions”. Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa e-government adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terbaru oleh

pemerintah untuk memberikan pelayanan intensif kepada masyarakat, pelaku bisnis dan lingkungan pemerintah dengan harapan dapat menciptakan pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Adapun menurut Indrajit (2006, h.13-15), untuk sukses dalam menerapkan e-government, maka pemerintah daerah harus memperhatikan beberapa elemen pengembangan e-government berikut ini: 1) Support, merupakan elemen utama yang harus ada dalam menerapkan e-government. Pada elemen ini berkaitan erat dengan prinsip-prinsip dasar yang harus dibangun oleh pemerintah daerah, meliputi antara lain sebagai berikut: 1) Political Will, yaitu dukungan berdasarkan kemauan dari pihak pemerintah sendiri dalam mengembangkan e-government dalam bentuk regulasi atau peraturan terkait; 2) Kontinuitas mengenai jaminan keberlanjutan penerapan e-government; dan 3) Sosialisasi, yaitu aspek penting untuk mengetahui bagaimana pemerintah melakukan sosialisasi tentang pengembangan e-government; Capacity, mengenai unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan e-government. Elemen ini memiliki beberapa aspek yaitu ketersediaan SDM, ketersediaan sumber daya finansial dan yang terakhir ketersediaan infrastruktur teknologi informasi dan Value, berhubungan dengan nilai manfaat yang akan diperoleh dari suatu bentuk pengembangan e-government, terutama bagi masyarakat. Sehingga pada elemen ini, pemerintah daerah dituntut untuk dapat mengidentifikasi bentuk sistem atau aplikasi pengembangan e-government yang benar-benar mampu menjawab kebutuhan pelayanan publik dan tujuan pembangunan daerah.

Lebih lanjut lagi, masih terdapat komponen lain dalam menentukan keberhasilan e-government, yaitu willingness dan local culture. Menurut Moon dalam Nugroho (2008, h.168), willingness berkaitan dengan persepsi pemerintah mengenai teknologi informasi terhadap manfaatnya dalam meningkatkan pelayanan. Selanjutnya, local culture atau budaya lokal yang memiliki pengaruh langsung dalam mendukung pengembangan e-government. Dalam elemen ini berkaitan erat dengan aspek literasi digital yang berhubungan kesiapan para stakeholders terkait penggunaan sistem pemerintah berbasis elektronik. Seperti pendapat yang disampaikan oleh Indrajit, dkk (2007, h.8) bahwa semakin tinggi tingkat information technology literacy SDM menunjukkan pemerintah tersebut semakin siap dalam mensukseskan pengembangan e-government. Kemudian, Ridwan (2014) juga menyebutkan bahwa jenis atau karakteristik teknologi menentukan struktur organisasi yang selanjutnya akan mengubah komponen administratif lainnya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa budaya dan perkembangan teknologi dan informasi merupakan dua aspek yang saling mempengaruhi satu sama lain. Model penerapan e-government (Indrajit. 2006, h.27-29), ditetapkan berdasarkan orientasi manfaat layanan yang dapat diperoleh, yaitu terdiri dari sebagai berikut: a) *Government to Citizens (G2C)*; Penyampaian layanan publik dan informasi oleh pemerintah kepada masyarakat dengan memanfaatkan sistem teknologi informasi. G2C memungkinkan adanya perbaikan interaksi antara pemerintah dan masyarakat, sehingga harapannya dapat memahami kebutuhan pelayanan dari sudut pandang masyarakat; b) *Government to Business (G2B)*; Penyediaan informasi bagi sektor swasta atau bisnis secara lebih akurat dan bertujuan untuk menekan biaya - biaya keperluan operasional atau kepentingan transaksi lainnya; c) *Government to Governments (G2G)*; Pertukaran informasi atau data secara online antar sesama institusi pemerintahan dalam suatu daerah melalui basis data yang terintegrasi. G2G dapat diterapkan hingga pada layanan ekspor dan impor data, informasi kependudukan, tenaga kerja, informasi masyarakat miskin dan sebagainya. Model ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan antara pemerintah pusat dan daerah ataupun antar instansi pemerintah daerah; d) *Government to Employee (G2E)*; Penyediaan layanan yang lebih spesifik kepada para pegawai atau karyawan khususnya aparatur sipil negara (ASN). Tujuannya agar memberikan pelayanan dan kenyamanan terhadap para ASN. G2E dapat berupa aplikasi sistem pengembangan karir pegawai, maupun juga sistem asuransi kesehatan yang terintegrasi secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Nawawi (2005, h.63), penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang mana diselidiki dengan menggambarkan keadaan subyek ataupun obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain- lain) berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Sedangkan, Sugiyono (2013, h.8-9) menjelaskan penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, yang mana instrument dari penelitian adalah orang atau peneliti sendiri.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2014:6). Berdasarkan pendapat-pendapat tersebut, peneliti memilih menggunakan metode kualitatif karena peneliti ingin menganalisis secara tajam fenomena sosial yang kompleks dan mendalam dengan alur pemikiran yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat secara umum.

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti suatu kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu system pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Adapun tujuan penelitian deskriptif yaitu untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antar peristiwa yang diselidiki (Nazir. 2003: 54).

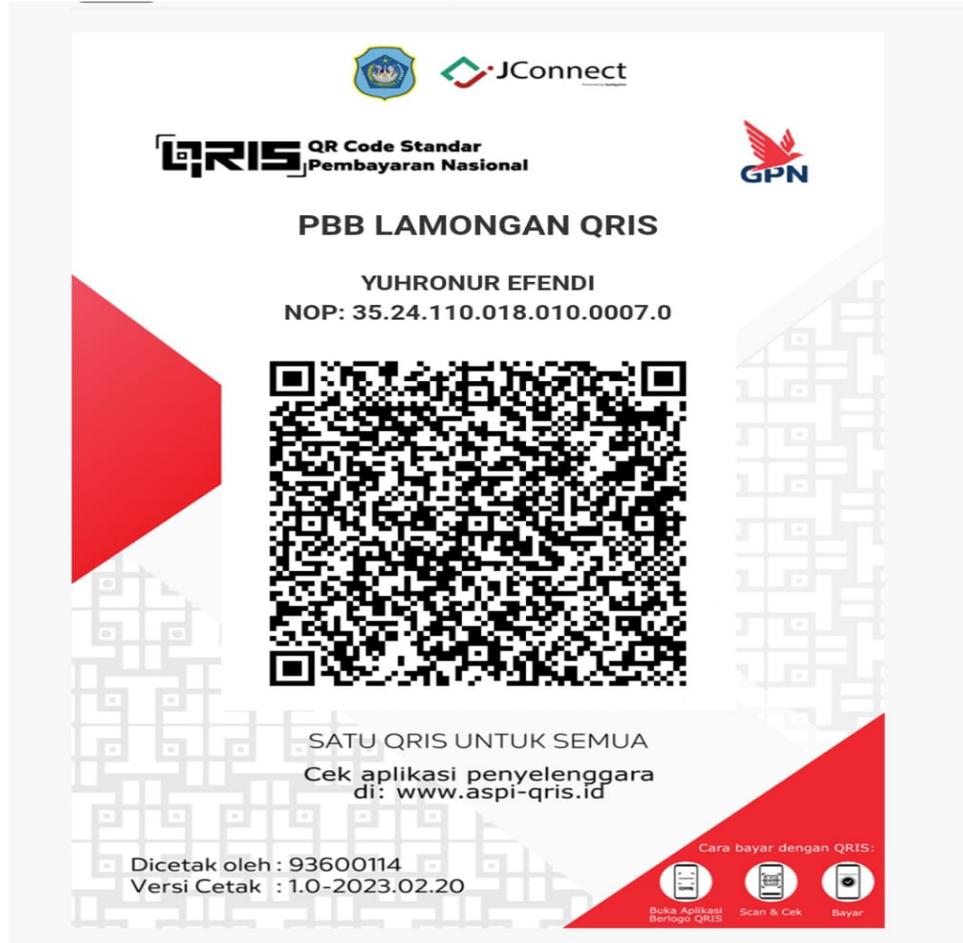
Pada penelitian ini, peneliti menarasikan temuan-temuan dari lapangan, kemudian mendeskripsikan/menjelaskan bagaimana implementasi SPBE, faktor pendukung dan faktor penghambat, kemudian memberikan gambaran model implementasi SPBE yang idesal bagi BAPENDA serta menganalisis transformasi pelayanan PBB-P2 melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dengan menggunakan aplikasi pembayaran melalui SINOPA, dan SIMAYA. Selain itu, peneliti juga menganalisis transformasi aplikasi pembayaran PBB-P2 sebagai salah satu proyek E-Government Pemerintah Kabupaten Lamongan.

PEMBAHASAN

Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan pada awal pembentukannya tahun 2014 telah bekal aplikasi E-PBB yang khusus digunakan dalam pelayanan yang menyangkut persoalan Pajak Bumi dan Bangunan. Mulai dari pendataan, penetapan, perubahan SPPT dan terkhusus mengenai pembayaran selama beberapa tahun terakhir BAPENDA menggunakan aplikasi E-PBB sebagai penunjang kinerja pegawai dalam mengaplikasikan pelayanan PBB. Setelah itu terdapat berbagai tuntutan yang muncul melalui peraturan Pemerintah Pusat mengenai ETPD serta tuntutan masyarakat bahkan dari pihak yang bersangkutan dalam proses penagihan PBB. Terkhusus mengenai pembayaran aplikasi sebelumnya yakni E-PBB tidak dapat dikembangkan lebih jauh lagi dan tidak relevan dengan aplikasi pembayaran Bank Jatim yang telah jauh berkembang meninggalkan aplikasi E-PBB. Selain itu pada masa yang telah lampau pembayaran PBB dilakukan secara acak dengan hanya bermodalkan nominal tanpa menyertakan NOP yang mana hal itu menjadi acuan Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran PBB. Sehingga pembayaran PBB yang telah terjadi di tahun-tahun sebelumnya tidak tepat sasaran dan mengakibatkan Wajib Pajak yang tertib membayar pajak namun dalam data tidak masuk pembayaran pajaknya.

Oleh karena itu BAPENDA perlu melakukan pembaharuan terhadap aplikasi sistem pembayaran PBB agar dapat memenuhi berbagai tuntutan yang ada. Berawal dari pembayaran PBB melalui Scan QRIS yang mana pembuatan QRIS ini melalui SINOPA yang ditujukan sebagai pembayaran PBB secara digital yang ideal karena ini diharapkan Wajib Pajak dapat melakukan pembayaran PBB secara langsung dengan kemudahan melalui scan QRIS seperti gambar berikut:

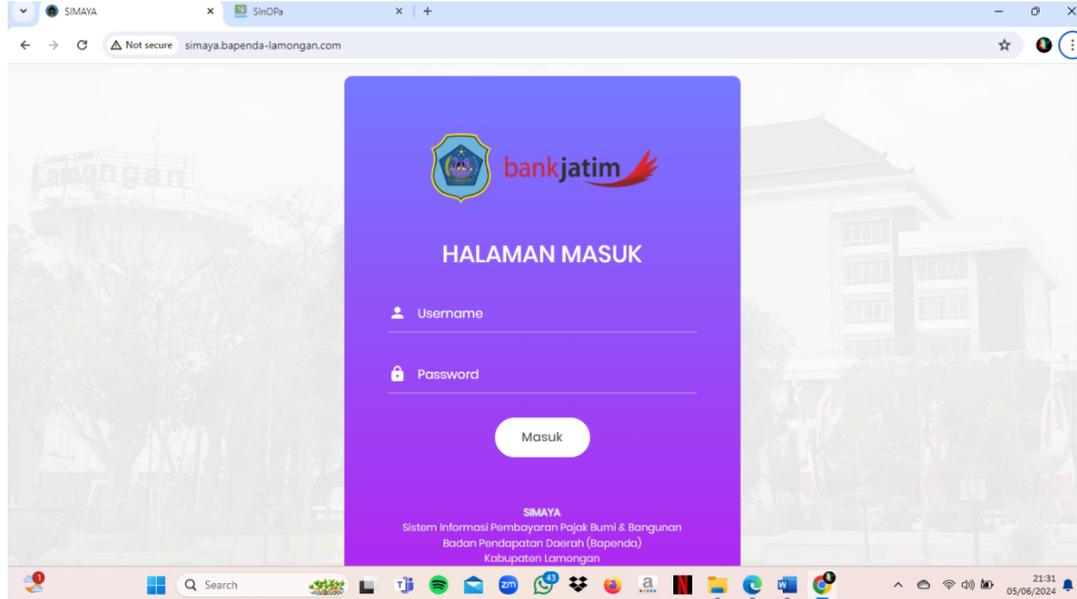
Gambar 1 QRIS Pembayaran PBB



Namun kenyataannya tingkat kepatuhan pembayaran pajak masyarakat masih rendah yang menjadikan program sebelumnya tidak dapat direalisasikan sehingga membuat beban tersendiri bagi Seksi Penagihan karena keberlangsungan program pembayaran melalui QRIS mengharuskan setiap pembayaran PBB harus secara digital. Dengan begitu pada beberapa waktu terdapat tim pembayaran QRIS yang membantu UPTD di setiap Kecamatan dalam melakukan pembayaran PBB melalui scan QRIS satu-persatu NOP yang telah disetorkan melalui Petugas Pemungut. Dikarenakan program pembayaran QRIS yang awalnya ditujukan kepada Wajib Pajak secara langsung akan tetapi realita yang terjadi di Lapangan masih banyak masyarakat yang tetap membayar melalui Petugas Pemungut akhirnya dibuatlah aplikasi yang mampu melakukan pembayaran secara global dengan tetap mengusung nilai digitalisasi dan menghilangkan budaya pembayaran PBB yang tidak tepat sasaran.

Pada fase ini dibuatlah aplikasi SIMAYA sebagai jawaban atas segala permasalahan yang terjadi sebelumnya. Walaupun dalam proses adaptasi memang perlu dilakukan sosialisasi secara khusus bagi internal BAPENDA terlebih Seksi Penagihan dan secara umum sosialisasi pada tingkat Kecamatan hingga ke bawah tingkat Desa/Kelurahan. Aplikasi SIMAYA ini dibuat untuk mengatasi budaya pembayaran yang tidak tepat sasaran dengan tetap mengusung digitalisasi. Oleh karena itu diperlukan user untuk mengakses aplikasi ini sebagaimana dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1 Dashboard SIMAYA



Adanya aplikasi SIMAYA memudahkan pihak-pihak yang terkait dalam proses penagihan Pajak Bumi dan Bangunan baik pada tingkat Desa/Kelurahan, Kecamatan, maupun BAPENDA sendiri terkhusus Seksi Penagihan. Mekanisme penagihan yang awalnya memakan waktu bisa dipersingkat dengan adanya aplikasi sistem pembayaran PBB yang baru ini. Selain itu Petugas yang terkait dapat melakukan pengecekan data pembayaran PBB secara langsung dimanapun dan kapanpun melalui perangkat digital. Bahkan ketika terdapat perubahan pada SPPT entah Nama atau nominal pajak juga bisa langsung sesuai dengan aplikasi SIMAYA. Untuk pembayaran PBB secara global dapat dilakukan dengan melakukan download piutang yang selanjutnya dipilah sesuai NOP yang akan dibayarkan kemudian membuat *id billing*. Kode billing tersebut kemudian dimasukkan ke J-Connect melalui pembayaran *Virtual Account*. Dengan begitu pembayaran PBB yang sekarang tidak mengharuskan bagi UPTD maupun Petugas Pemungut untuk datang ke Bank.

Faktor Penghambat Transformasi Sistem Pembayaran PBB-P2 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan

Dalam proses transformasi sistem pembayaran PBB tentu terdapat faktor penghambat yang tidak lepas pada perjalanan mewujudkannya. Faktor penghambat muncul dari berbagai sisi tergantung situasi dan kondisi yang berlangsung pada masa proses transformasi. Dalam hal ini permasalahan utama yang juga muncul dari internal yakni mengenai anggaran yang mana anggaran dana merupakan pondasi utama dalam hal pembuatan program atau juga menyangkut perubahan khususnya dalam sistem pembayaran PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Melalui pembahasan di Bab sebelumnya telah dijelaskan dalam pernyataan yang diutarakan oleh Informan Penelitian bahwa anggaran pada beberapa tahun belakang ini mengalami kesulitan. Hal ini dikarenakan adanya kondisi yang diluar dugaan terjadi wabah COVID-19 yang mengakibatkan APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) dipangkas untuk mengatasi pandemi yang terjadi. Sehingga Keuangan Daerah hanya difokuskan pada penanganan wabah COVID-19. Pada tahun berikutnya juga terdapat proyek besar yang dicanangkan oleh Pemerintah Pusat yakni proyek pembangunan IKN (Ibu Kota Nusantara). Hal tersebut juga sangat mempengaruhi anggaran Pemerintah Daerah sehingga banyak program yang telah

direncanakan pada akhirnya dilakukan pemangkasan dan disesuaikan dengan anggaran yang ada. Maka dari itu pembayaran terkait pembuatan aplikasi SIMAYA mengalami keterlambatan, beruntungnya pembuat aplikasi merupakan pegawai BAPENDA sendiri yang memang menekuni bidang IT sehingga pembuatan aplikasi pembayaran PBB dapat disegerakan walaupun pelunasannya menyusul.

Selanjutnya terdapat faktor penghambat proses transformasi sistem pembayaran PBB yang muncul dari eksternal yakni dari pihak Petugas Pemungut yang bertempat di Desa/Kelurahan serta UPTD Kecamatan. Menyangkut persoalan SDM terlebih bagi pegawai yang telah berumur tentu akan kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi sistem pembayaran PBB yang baru ini. Walaupun telah dilakukan sosialisasi mengenai sistem pembayaran PBB melalui aplikasi SIMAYA jikalau pihak yang bersangkutan tidak mau beradaptasi dan berkembang maka hanya akan menjadi penghambat proses transformasi sistem pembayaran PBB yang telah dikemas sedemikian rupa dalam mengatasi kendala-kendala yang telah terjadi sebelumnya. Oleh sebab itu kualitas SDM yang mumpuni dan mampu beradaptasi secara cepat dalam menghadapi perubahan menjadi tolak ukur keberhasilan dalam melaksanakan digitalisasi terkhusus transformasi sistem pembayaran PBB yang terjadi pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

Selain itu juga terdapat hambatan yang muncul dari masyarakat dalam hal ini Wajib Pajak sebagai subjek utama dalam pembayaran PBB. Harapan dari BAPENDA tentu mewujudkan sistem pembayaran PBB yang ideal yakni Wajib Pajak melakukan pembayaran secara mandiri tanpa melalui Petugas Pemungut. Terlebih BAPENDA telah memberikan kemudahan dengan adanya pembayaran melalui scan QRIS yang mana ini bisa dibayarkan melalui aplikasi J-Connect atau M-Banking manapun serta aplikasi lain yang support pembayaran digital seperti OVO, Dana, Shopee, dan lain sebagainya. Namun kenyataannya masyarakat lebih memilih pembayaran melalui Petugas Pemungut sehingga pembayaran melalui scan QRIS saat ini belum bisa maksimal seperti yang diharapkan. Hal ini dikarenakan tingkat kepatuhan dan kesadaran Wajib Pajak dalam melakukan pembayaran pajak secara mandiri masih tergolong rendah yang mana masih menunggu Petugas Pemungut untuk jemput bola dari rumah ke rumah.

Interpretasi Teoritik

Dalam menjawab dua masalah penelitian yakni tentang bagaimana transformasi sistem pembayaran PBB-P2 Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan, dan bagaimana faktor penghambat transformasi sistem pembayaran PBB-P2 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan. Peneliti menggunakan teori E-Government sebagai teori yang menjawab mengenai transformasi sistem pembayaran PBB-P2 dan faktor penghambatnya pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

E-Government merupakan penggunaan teknologi, informasi, dan komunikasi oleh suatu Instansi Pemerintah yang memiliki kapasitas untuk memberikan pelayanan yang intensif terhadap Masyarakat, Swasta, dan pihak-pihak lain yang mungkin juga dari Pemerintah lain (Irawan, 2013 hal. 176). Apabila dikaitkan dengan fenomena yang terjadi pada penelitian ini dapat dilihat bahwa transformasi sistem pembayaran PBB-P2 yang terjadi pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan mengusung nilai-nilai yang terkandung dalam teori E-Government. BAPENDA berusaha memberikan pelayanan prima kepada Masyarakat khususnya dalam pembayaran PBB melalui digitalisasi berupa pembayaran PBB dengan cara scan QRIS. Selain itu juga berkaitan dengan pihak Petugas Pemungut dari Desa/Kelurahan merupakan pihak lain yang turut merasakan digitalisasi yang diterapkan BAPENDA melalui aplikasi SIMAYA yang juga sangat relevan dengan teori E-Government.

Terdapat tiga elemen yang menunjang keberhasilan E-Government (Indrajit, 2006 hal. 13-15) yakni; 1) *Support*/Dukungan meliputi aspek: *Political Will* yang mana berupa regulasi atau peraturan, Kontinuitas yakni keberlanjutan penerapannya, dan Sosialisasi mengenai seberapa jauh pengembangan E-Government; 2) *Capacity*/Kapasitas meliputi aspek: Sumber Daya Finansial, Sumber Daya Infrastruktur, dan Sumber Daya Manusia; 3) *Value*/Nilai menyangkut manfaat dari pengembangan E-Government. Berdasarkan penjelasan teori keberhasilan E-Government maka dapat diketahui pada penelitian ini bahwa tidak semuanya terpenuhi. Dengan kata lain beberapa aspek yang tidak terpenuhi berpeluang menjadi faktor penghambat transformasi sistem pembayaran PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian permasalahan dan penjelasan yang telah dibahas sebelumnya peneliti membuat kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan sebagai berikut: 1) Transformasi sistem pembayaran PBB-P2 pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan telah berlangsung dalam jangka waktu yang lama. Berawal dari aplikasi E-PBB yang mengalami *stuck* hingga dibuatlah aplikasi lain dengan tetap menggunakan E-PBB sebagai *database*. Tingkat kesadaran Masyarakat yang rendah menjadi masalah utama walaupun dengan adanya aplikasi SINOPA yang memiliki fitur pembuatan QRIS untuk pembayaran PBB secara langsung bagi Wajib Pajak pada dasarnya sudah memenuhi ETPD akan tetapi tidak dapat meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pembayaran pajak. Dengan begitu penagihan PBB tetap melalui Petugas Pemungut agar penerimaan pajak dapat berjalan dengan baik namun untuk menghindari pembayaran PBB yang tidak tepat sasaran maka diluncurkan aplikasi SIMAYA sebagai jawaban budaya pembayaran kolektif tanpa menyertakan NOP yang menimbulkan kerancuan data piutang. Data Piutang yang tidak valid ini berpengaruh besar pada tahun-tahun berikutnya dan menjadi pembahasan utama dalam penelitian transformasi sistem pembayaran PBB dengan aplikasi SIMAYA yang telah berjalan pada pertengahan tahun 2023 data yang ada merupakan data valid walaupun sekitar 25% tidak masuk *Web Service* akan tetapi data piutang yang didapat relevan dengan di Lapangan. Selain itu pada tahun berikutnya tentu akan lebih maksimal karena setahun penuh berjalan; 2) Melalui teori E-Government (Indrajit, 2006) tiga elemen yang menunjang keberhasilan E-Government dikaitkan dengan transformasi sistem pembayaran PBB pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan sebagai berikut: a) *Support*/Dukungan. Pertama *political will* mengenai regulasi yang mendasari yakni; Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah, Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2021 Tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Provinsi dan Kabupaten/Kota Serta Tata Cara Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah, dan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah. Kedua kontinuitas dapat dilihat bahwa BAPENDA Lamongan telah mengusung digitalisasi dalam jangka waktu yang lama mulai dari aplikasi E-PBB (2014), SINOPA (2017), SIMAYA (2023). Ketiga sosialisasi tentu dilakukan demi memaksimalkan partisipasi penggunaan sistem aplikasi pembayaran yang transformatif. Dengan begitu pada elemen ini dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan aspek terpenuhi; b) *Capacity*/Kapasitas. Pertama mengenai sumber daya finansial ini dikatakan cukup sulit karena program digitalisasi pembayaran berdasarkan ETPD ini terkesan lambat prosesnya, adapun alasannya tentu dikarenakan anggaran yang pada waktu bertepatan dengan pandemi dan pembangunan proyek besar IKN. Kedua sumber daya infrastruktur bisa dikatakan mendukung dan tidak menjadi masalah karena di tingkat Kecamatan dan

Desa/Kelurahan sudah memiliki sarana prasarana yang cukup memadai. Ketiga sumber daya manusia cukup menjadi sorotan pada penelitian ini dikarenakan masih banyak pegawai terutama pada tingkat Desa/Kelurahan ini rata-rata cukup berumur tua sehingga tidak cakap dalam penggunaan teknologi dan informasi. Dengan begitu pada elemen ini terdapat dua hal yakni sumber daya finansial dan sumber daya manusia yang menjadi faktor penghambat keberhasilan E-Government; c) *Value/Nilai*. Mengenai manfaat dari transformasi sistem pembayaran PBB pada BAPENDA Lamongan ini antara lain: Efektivitas dan efisiensi proses penagihan, kemudian transparansi data, selanjutnya menghilangkan budaya sistem pembayaran lama (*gelondongan*), sehingga meminimalisir kerancuan data yang menimbulkan piutang, berikutnya implementasi program digitalisasi, serta mengurangi potensi kecurangan dan penggelapan dana pajak. Adapun kebermanfaatannya transformasi sistem pembayaran PBB ini memiliki banyak dampak baik bagi BAPENDA Lamongan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hanafi, Imam., Nugroho, dan Laksono, T. 2009. Desentralisasi Fiskal: Kebijakan Pertimbangan Keuangan Pemerintah Pusat dan Daerah di Indonesia. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Ismawan, Indra. 2001. Memahami Reformasi Perpajakan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. Electronic Government. 2006. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Abdul Mahsyar. 2022. Implementasi Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Drive THRU di Kota Makassar. 3(8.5.2017), 2003-2005
- Husnia, Fitria. 2016. Analisis Penerapan Elektronik Pajak Bumi dan Bangunan (E-PBB) (Studi Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Lamongan). Malang. Universitas Brawijaya
- Rizal, Muh. 2023. Transformasi Pelayanan Perizinan Melalui E-Government di Kabupaten Pinrang. Makassar. Universitas Muhammadiyah Makassar
- Bestari, Amalia. 2020. Penerapan E-SPPT Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Di Kota Tangerang Selatan Tahun 2017-2018. Jakarta. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- Kaulika, Sisiana. 2021. Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru. Pekanbaru. Universitas Islam Riau
- Ramli, Muhammad. 2022. Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah. Institut Pemerintahan Dalam Negeri
- Listiyana, Dwi. 2009. Analisis Sistem Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Sebelum Aturan Baru Dan Sesudah Aturan Baru. Semarang. Universitas Negeri Semarang
- Rahmadanita, Dowa. 2021. Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi E-PBB Di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Purwakarta. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan Vol.3, No. 2, November 2021, 51-69 Website:<http://ejournal.ipdn.ac.id/JTKP>, ISSN : 2722-1717
- Wismayanti, Purnamaningsih. 2022. Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Masa Era New Normal Pada Pemerintah Daerah Badung. Vol.16 No.10 Mei 2022, <https://binapatria.id/index.php/MBI>, ISSN : 2615-3505
- Yudhiantara, I. 2019. Transformasi E-Government Menuju E-Governance Dalam Proses Pelayanan Publik Pada Media Centre Pemerintahan Kota Surabaya. Malang. Universitas Brawijaya
- Afriyani, A., Muhafidin, D., & Susanti, E. 2022. Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. Jurnal Manajemen Dan Organisasi, <https://doi.org/10.29244/jmo.v13i2.38093>
- Darrel M. West. (2014). Digital Government Technology and Public Sector Performance.

- Hadi, K., Asworo, L., & Taqwa, I. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, 4(1), 115. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v4i1.2438>
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik e-Government di Pemerintah Kabupaten Sleman. *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media* <http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547>
- Simangunsong, J. (2010). Pengembangan E-Government di Indonesia Oleh : Jumadi Simangunsong. MTI-Illmu Komputer-UI [Www.Binarynow.Com](http://www.Binarynow.Com)
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Creswell, John W. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Terjemah Achmad Fawaid. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Lesmana Rian Andhika, (2017), *Pathology Bureaucracy: reality of the Indonesian Bureaucracy and Prevention*, *Jurnal Bina Praja* 9 (1) 2017
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Roadmap Reformasi Birokrasi 2020-2024
- Peraturan Bupati Lamongan Nomor 92 Tahun 2021 Tentang Roadmap Reformasi Birokrasi Pemerintah Kabupaten Lamongan Tahun 2021-2025
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 56 Tahun 2021 Tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Provinsi dan Kabupaten/Kota Serta Tata Cara Implementasi Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah
- Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Satuan Tugas Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah